183374

Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2009-2010

Rapport annuel
2009-2010

Bureau des conseillers des employeurs
151, rue Bloor, bureau 704
Toronto (Ontario)
M5G 1S4

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2010

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur.....1-2

Première partie – Mandat du BCE.....3

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités..... 4-18

Troisième partie – Clientèle du BCE..... .19-27

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2009-2010.....28-30

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2009-2010.....31-32

Annexe C : Organigramme du BCE..... 33

Comment joindre le BCE..... 34

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le présent rapport des activités du BCE pour 2009-2010.

Le BCE continue d'offrir d'excellents services aux employeurs de l'Ontario qui demeurent hautement satisfaits des conseils et des services de représentation que nous leur prodiguons. Plus de quatre-vingt-dix pour cent de nos clients s'avèrent enclins à recommander le BCE à d'autres employeurs.

Nous nous efforçons d'offrir les meilleurs conseils professionnels et services de représentation et de diffuser une information complète et à jour sur notre site Web et par le truchement de nos bulletins électroniques. L'une de nos plus importantes réalisations en ce qui concerne ce volet de notre mandat relatif à l'information aux employeurs porte sur la refonte de notre *Guide à l'intention des employeurs sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Nous offrons maintenant un guide spécifiquement conçu pour le secteur de la construction et un second guide à l'intention des employeurs extérieurs à l'industrie de la construction. Les employeurs ont ainsi plus facilement accès aux renseignements critiques. Nous avons donné des conférences dans le cadre de nombreux congrès et ateliers sur une variété de sujets liés à la CSPAAT afin que les employeurs aient l'information nécessaire et actuelle pour les aider à remplir leurs obligations relatives à la CSPAAT.

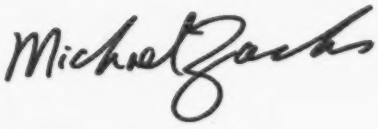
Nous avons entrepris des initiatives actives de sensibilisation auprès d'une variété d'employeurs de secteurs mal desservis, comme le secteur agricole, et participé à de nombreux salons professionnels afin de promouvoir nos services.

Le BCE a continué d'appuyer les associations d'employeurs en leur fournissant des conseils et des renseignements en matière de politiques dans le cadre du traitement de questions telles que les taux de cotisation, la tarification par incidence, le modèle en

évolution de prestation de services de la CSPAAT et l'assurance obligatoire dans le secteur de la construction.

Cela aurait été impossible sans le dévouement et le professionnalisme des membres du personnel du BCE. Comme toujours, c'est un plaisir et un privilège de travailler avec eux.

Le directeur intérimaire,



Michael Zacks

Première partie – Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) :

[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

Notre vision de l'avenir et notre mission découlent du mandat que nous attribue la loi.

VISION DE L'AVENIR DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises proposent des lieux de travail sûrs et équitables qui favorisent d'excellents rendements et contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation, de conseils et d'éducation aux employeurs de l'Ontario sur des questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Le directeur du BCE est nommé par décret en conseil. M. Michael Zacks, avocat général du BCE, a été nommé par lettre ministérielle, en 2004, afin d'agir à titre de directeur jusqu'à ce qu'un directeur à temps plein soit nommé.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités

Services conseils

La sécurité du lieu de travail et l'assurance contre les accidents du travail sont des responsabilités essentielles des employeurs ontariens. Les services conseils du BCE sont importants, car ils aident les employeurs à remplir leurs obligations au moment opportun et de façon rentable. La possibilité de se renseigner rapidement et facilement leur permet d'éviter des erreurs et de renforcer leur autonomie. L'employeur qui reçoit des conseils éclairés est plus en mesure de comprendre et de maîtriser un système complexe, de protéger son lieu de travail et ses employés, d'améliorer ses résultats financiers et d'éviter les poursuites.

Bien que notre mandat consiste avant tout à servir les entreprises de moins de 100 employés, le personnel de l'InfoCentre fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui s'adressent à nous, afin qu'ils puissent prendre des décisions opérationnelles judicieuses et éviter des erreurs coûteuses et des sanctions inutiles. Nos services sont gratuits, ce qui avantage les petites entreprises qui peuvent ainsi obtenir des conseils éclairés et confidentiels chaque fois qu'elles en ont besoin.

L'InfoCentre du BCE, situé à notre siège de Toronto, compte quatre conseillers, traitement des demandes qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario sur les questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Nous acceptons également les demandes de renseignements par courriel pour que les employeurs puissent nous joindre en dehors des heures de bureau; il arrive souvent qu'un conseiller ou une conseillère rappelle l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les circonstances diffèrent d'un appel à l'autre et notre personnel dûment formé donne des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Une consultation téléphonique peut durer cinq minutes, une heure ou davantage, selon la complexité du ou des problèmes qu'éprouve l'employeur. Étant donné que nous nous efforçons de répondre directement aux appels, les employeurs apprécient particulièrement les réponses rapides et expertes à leurs questions, des simples demandes sur l'endroit où trouver un formulaire de la CSPAAT à des conseils plus approfondis sur la façon d'assurer le retour au travail d'un travailleur blessé, ou des propositions d'options, le cas échéant, permettant de réagir à une augmentation importante et imprévue des cotisations.

D'après des sondages téléphoniques auprès d'échantillons aléatoires, 91 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre. Le pourcentage de clients qui recommandent les services du BCE à d'autres employeurs est plus élevé (soit 95 %) et fournit même une meilleure indication de l'aide qu'ils ont reçue. Ces résultats sont légèrement inférieurs à ceux de l'année dernière, mais ils demeurent excellents. Année après année, nous enregistrons un taux de satisfaction supérieur à 90 % et nous sommes très fiers de cet accomplissement.

Nous continuons de répondre aux demandes des employeurs le plus rapidement possible. Au cours de l'exercice, 72,5 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, le reste étant traité le jour ouvrable suivant. Les employeurs sont très heureux d'obtenir immédiatement un conseil d'expert, car cela leur fait gagner du temps et fait en sorte que les questions soient traitées et résolues selon leur calendrier, et non le nôtre.

De même, les requêtes par courriel sont traitées selon leur priorité à une journée ouvrable près.

Les employeurs peuvent aussi s'adresser au ou à la spécialiste des services aux employeurs de leur région pour obtenir des conseils. Le BCE compte seize de ces spécialistes répartis dans diverses localités de l'Ontario. Le spécialiste local a été recommandé à de nombreux employeurs par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires et d'entreprises ou des clients actuels et antérieurs du BCE. En outre, des spécialistes des services aux employeurs prennent régulièrement la parole, sur invitation, devant les chambres de commerce locales et autres groupes communautaires. Le BCE continue d'axer ses efforts de promotion sur les contacts régionaux et le renforcement de sa présence à l'échelle locale.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario par les conseillers de notre InfoCentre a continué de diminuer, une réduction de 10 % par rapport à l'exercice précédent. Une analyse des activités connexes révèle toutefois que cet accès individualisé à des conseillers continue d'évoluer : le niveau de perfectionnement technologique de nos clients est en croissance et ceux-ci consultent de plus en plus notre site Web afin d'y trouver réponse à leurs demandes d'information simples. La majorité des appels reçus à notre InfoCentre sont complexes et requièrent un effort considérable et du temps pour y répondre, et nous misons sur l'expertise de nos conseillères et de nos conseillers afin qu'ils fournissent sur-le-champ conseils et orientation. Le site Web est disponible aux employeurs tous les jours 24 heures sur 24 et s'ils n'arrivent pas à trouver une réponse à leur question, ils peuvent nous la soumettre par courriel ou, en dernier recours, nous téléphoner. Il est très important de conserver l'expertise des conseillères et des conseillers de notre InfoCentre de façon à continuer d'offrir, au besoin, un service de qualité supérieure aux employeurs de l'Ontario.

Les employeurs ne disposent plus que d'un seul point d'accès pour faire appel à nos services, et ils sont de plus en plus nombreux à se prévaloir des diverses possibilités pour les obtenir en choisissant le moyen et le moment qui leur conviennent. Nous prévoyons que le nouveau site Web, lancé en mai 2010, grâce à sa capacité améliorée de recherche et sa présentation plus conviviale, permettra d'accélérer cette tendance. Nous travaillons à l'heure actuelle au développement de nouveaux indicateurs afin de mesurer avec plus de précision la prestation de nos services conseils : le retard dans la mise en place du nouveau site Web, initialement prévue pour le second trimestre de l'exercice financier, a causé le report de l'analyse en profondeur requise que nous souhaitions effectuer.

En attendant, nous sommes en mesure de présenter les renseignements suivants :

- les conseils en ligne (c.-à-d., les demandes envoyées par courriel à l'InfoCentre par les utilisateurs du site Web au moyen du formulaire en ligne) ont augmenté de 7 % (139 par rapport à 130) au cours de la dernière année;
- les conseillers, traitement des demandes signalent que les demandes « simples » sur des sujets comme l'inscription et les rapports d'accident, qui constituaient autrefois un pourcentage important des appels à l'InfoCentre, ont diminué. La plupart des appels que nous recevons maintenant portent sur la résolution de problèmes plus intenses, qui touchent uniquement l'employeur en question;
- le pourcentage des appels à l'InfoCentre qui donnent lieu à des aiguillages vers des spécialistes des services aux employeurs en vue d'un traitement plus intensif et personnalisé des questions est à la hausse, ce qui explique la diminution des appels de conseils « simples » au centre.

Nos partenaires du système continuent de mentionner nos services et notre numéro sans frais dans leurs lettres et leurs publications (les lettres types que la CSPAAT envoie aux employeurs les orientent systématiquement vers le BCE, par exemple) et le programme Entreprises branchées de l'Ontario continue de distribuer largement notre

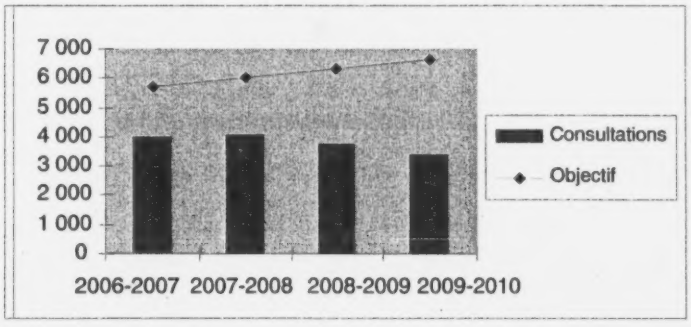
guide à l'intention des employeurs, tant la version à l'intention du secteur de la construction que celle aux employeurs extérieurs à l'industrie de la construction.

Comme nous l'avons mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont en moyenne « besoin » de nos services à peu près une fois tous les huit ans; demeurer présent à l'esprit de nos clients et informer les employeurs à propos de nos services, s'ils devaient en avoir besoin, reste un important point de mire pour notre organisme. Nous continuons à déployer des efforts de sensibilisation du public et à tirer parti de nos réalisations antérieures. Transmettre l'information aux employeurs de l'ensemble de la province et auprès des diverses industries, des nombreux secteurs des services et groupes démographiques est un défi permanent.

Nous continuons d'offrir des séances d'information aux groupes d'intervenants concernant, par exemple, les politiques de la Commission relativement à un retour au travail rapide et sécuritaire et autres sujets selon la demande. La section « Valeur pour notre clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces initiatives.

Figure 1

Consultations données aux employeurs

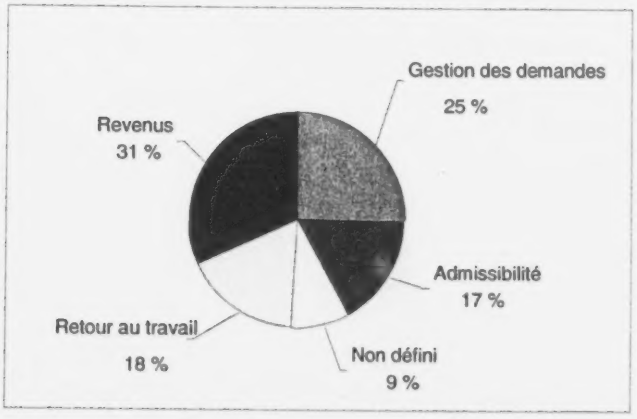


Une analyse des sujets des consultations révèle que la majorité des demandes a porté sur les revenus; ce pourcentage (31 %) est inférieur à celui du dernier exercice (38 %). Comme durant les exercices précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation. Le retour au travail et l'admissibilité demeurent presque à

égalité en troisième et quatrième positions, en ce qui a trait à la fréquence des demandes de renseignements. Cela résulte de l'attention continue que suscite le retour au travail en raison des politiques mises en œuvre par la Commission. La figure 2 démontre encore une fois dans l'ensemble que les employeurs se préoccupent des cotisations qu'ils paient pour financer le système, y compris des questions comme le groupe tarifaire dans lequel ils ont été classés, les pratiques de remise des primes de la Commission, le statut d'exploitant indépendant, etc., et qu'ils connaissent très peu les obligations que la LSPAAT leur impose.

Figure 2

Sujets des consultations en 2009-2010



Comme nous l'avons noté, notre clientèle est généralement satisfaite des services que leur fournit le BCE et nous estimons que cette satisfaction repose en partie sur le fait qu'un grand nombre d'appels reçoit une réponse immédiate, c'est-à-dire que l'employeur parle directement à un conseiller au lieu de laisser un message dans une boîte vocale et d'attendre un appel à un moment qui pourrait ne pas lui convenir ou arriver après que le problème est réglé (positivement ou négativement). En 2009-2010, nous avons atteint un taux de réponse directe de 72,5 %, qui est légèrement supérieur à l'année dernière, notre objectif de 70 % pour l'exercice.

Comme mentionné ci-dessus, nous continuons à observer la réussite de notre stratégie d'information fondée sur le Web : le nombre de conseils offerts en 2009-2010, où les clients ont été orientés à partir du site Web du BCE, était de 180, une hausse de 7 % comparativement au sommet sans précédent de 168 l'année dernière. Nous prévoyons être en mesure d'observer un succès encore plus important à la suite de la mise en place de notre nouveau site Web, grâce à la division en portails distincts du secteur de la construction et du secteur extérieur à l'industrie de la construction et à une présentation plus intuitive et conviviale. Dans l'ensemble, nous avons constaté une augmentation de 13,8 % des consultations fournies aux employeurs qui ont déclaré avoir été aiguillés vers nous par un site Web, le nôtre ou celui d'un partenaire qui offrait un lien vers employeradviser.ca. Ce résultat est significativement inférieur à l'augmentation de 77 % mesurée sur douze mois et déclarée dans l'exercice de 2008-2009, ce qui marque, à notre avis, l'acceptation par les employeurs de notre aide en ligne. Notre nouveau site Web permettra d'assurer que la communauté des employeurs continue d'être bien desservie et qu'elle maintient un accès rapide au personnel de notre InfoCentre.

Services de représentation

Dans le cadre de ce programme, nous représentons surtout les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5, page 19). À l'étape du traitement des demandes par la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations fournies par téléphone ou par courrier par un conseiller, traitement des demandes ou un spécialiste de services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et le TASPAAT), ainsi que pour les négociations visant le retour au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, cette fonction englobe diverses

activités : négociation, participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur et présentation du cas en son nom.

Grâce à tous nos services de représentation, nous contribuons fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail (SPAAT). Les conseillers, traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel opérationnel de la CSPAAT et communiquent rapidement avec lui lorsqu'un nouveau cas se présente afin de discuter des options de règlement. Nous continuons de nous adapter au nouveau modèle de prestation de services du CSPAAT au fur et à mesure de l'évolution et de l'élimination des fonctions de son personnel, de travailler avec le personnel du CSPAAT pour nous assurer que les employeurs jouissent d'une représentation de haute qualité au sein du système et pour que le personnel de la CSPAAT nous renvoie les employeurs qui ne sont pas représentés, le cas échéant. Notre participation aux négociations sur le retour au travail assure un traitement équitable aux deux parties et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime de SPAAT. De même, notre personnel collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour faciliter le versement des cotisations exigibles et veiller à ce que les options de paiement envisagées tiennent compte des besoins des employeurs.

Les négociations – les médiations ont largement été remplacées dans le cadre du nouveau modèle de prestation des services – continuent d'être avantageuses pour les employeurs parce qu'elles offrent habituellement un mécanisme de résolution plus rapide et plus efficace. L'appel est habituellement la seconde option de résolution du différend, car les employeurs préfèrent généralement consacrer leur temps et leur énergie à des activités qui contribuent plus directement à l'amélioration de leurs résultats nets. Compte tenu de cette préférence, le BCE favorise le règlement rapide des différends. Notre réussite à cet égard se reflète dans la mesure du rendement

A1 (annexe A), qui montre qu'en 2009-2009, nous avons réglé 66 % des différends sans audience, ce qui est égal à l'exercice précédent et légèrement inférieur à notre objectif de 70 %. S'il est vrai que le BCE n'a pratiquement aucune influence sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, il est évident que nous participons tout de même à un grand nombre de règlements en dehors du processus d'appel et contribuons ainsi à réduire l'antagonisme inhérent au régime de SPAAT.

Ces efforts nous permettent souvent de régler un cas à l'étape du traitement par la CSPAAT, mais certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, certains employeurs n'apprennent l'existence de notre Bureau qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 686 cas traités en 2009-2010, les spécialistes des services aux employeurs ont représenté ces derniers dans 269 cas relatifs à des médiations, c'est-à-dire à peu près le même nombre de cas qu'au cours de l'exercice précédent, soit 1 686 et 270 respectivement. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, nous avons recours aux mêmes stratégies pour régler le différend le plus rapidement possible, à savoir négocier avec le représentant du travailleur et participer à des séances de négociation ou à des audiences pour le compte des employeurs. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par les travailleurs, la participation du BCE permet de présenter le point de vue et les besoins de l'employeur de manière à renforcer l'équilibre du système.

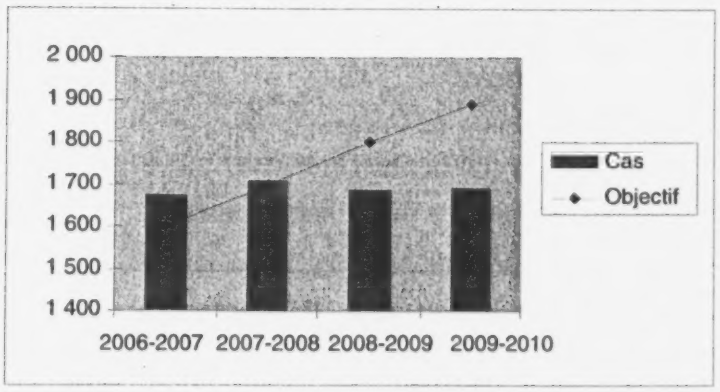
Une analyse plus approfondie des 1 691 cas sur lesquels nous nous sommes penchés révèle ce qui suit :

- 598 dossiers, ou 35 % de ceux-ci, ont été fermés en cours d'exercice;
- 678 dossiers, ou 40 % de ceux-ci, sont nouveaux cette année, 60 % de ces cas ayant été reportés de l'année précédente. Compte tenu des longues échéances visant à épuiser les processus d'opposition et d'appel, on doit s'attendre à cette répartition;

- 427 dossiers, ou 28 % de ceux-ci, se sont conclus en faveur des clients. On doit prendre note que de nombreux cas comportent plusieurs niveaux de résultats et d'appels, et un résultat positif à un certain niveau peut être renversé au suivant. Le résultat de 28 % pour l'exercice de 2009-2010 indique un résultat positif pour l'ensemble des niveaux, et non les résultats définitifs, et les accords relatifs au défaut inhérent du système à favoriser le travailleur.

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 94,1 % des employeurs interrogés ont déclaré qu'ils étaient satisfaits du représentant du BCE, une hausse comparativement au résultat de 88,7 % de l'année dernière; 91,2 % ont indiqué qu'ils recommanderaient nos services à d'autres employeurs, près du pourcentage de 92,5 % du dernier exercice financier. La mesure de la satisfaction en soi est souvent altérée par le fait que l'appel de l'employeur a été accueilli ou débouté, parce qu'il lui est souvent difficile de faire la distinction entre la décision et la représentation. C'est toujours un défi pour notre personnel d'informer les employeurs afin d'assurer que leur insatisfaction à l'égard d'une décision de la CSPAAT ou du TASPAAT ne soit pas consignée de façon inappropriée comme étant une insatisfaction à l'égard de notre service de représentation.

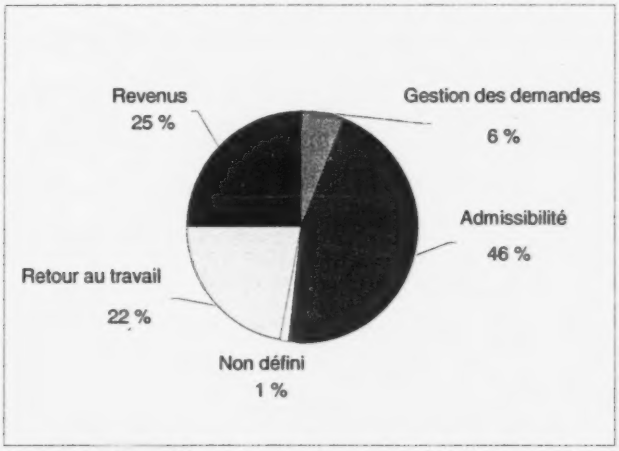
Figure 3
Cas traités



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des questions de représentation révèle que l'admissibilité (plutôt que les revenus) est le principal souci. Les questions de revenus viennent au deuxième rang et le retour au travail, qui est également très important, se classe troisième. La gestion des demandes d'indemnisation constitue un problème pour environ 6 % des employeurs seulement. Ces données sont essentiellement identiques à celles de l'année dernière, reflétant les répercussions continues de la mise en œuvre des nouvelles politiques relatives au retour au travail rapide et sécuritaire de la Commission au cours de 2008-2009.

Figure 4

Sujets des cas traités en 2009-2010



Information des employeurs

En moyenne, un petit employeur enregistre un accident de travail tous les huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Le reste du temps toutefois, la plupart des propriétaires de PME s'occupent de l'exploitation de leur entreprise et la connaissance des politiques et méthodes de la CSPAAT ne constitue pas une priorité pour eux. Ces mêmes employeurs et leur personnel ont rarement le

temps d'assister à des séminaires ou à des séances d'information sur l'assurance professionnelle.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, passant d'une démarche qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation pour adultes à une démarche diversifiée qui leur offre des renseignements pertinents et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières années, notre stratégie d'information a été axée sur les démarches suivantes : informer les employeurs qui font appel à nos services, afficher des outils et des renseignements utiles sur notre site et contribuer, le cas échéant, aux initiatives pédagogiques de nos partenaires – groupes d'intérêts ou organismes de défense des employeurs, associations partenaires d'employeurs intéressées, etc. En 2009-2010, le BCE a continué de fournir aux employeurs des renseignements complémentaires sur les politiques proposées concernant le retour au travail rapide et sécuritaire de la Commission et sur les retombées des changements pour eux. Pour ce faire, il s'est associé à l'Employers Advocacy Council (EAC) et a présenté des exposés à diverses foires de l'Industrial Accident Prevention Association (IAPA), en collaboration avec différents autres groupes intéressés, y compris des associations de sécurité, des associations sectorielles, etc. Nous avons présenté à divers groupes d'intérêts plus de 40 exposés sur les politiques de la CSPAAT, les changements de politique, le nouveau modèle de prestation de services et leur incidence sur les employeurs de la province. Cette année, nous avons eu des occasions de faire des présentations auprès de plus grands groupes d'employeurs, probablement en raison de l'intérêt général dans les nouvelles politiques de la CSPAAT, et nos exposés ont été bien accueillis par les 1 250 employeurs et plus qui ont participé à ces séances, une augmentation de plus de 70 % comparativement à l'année précédente. Nous continuerons d'accepter les invitations à développer et à maintenir ce mode d'information.

L'un des objectifs de notre travail auprès des employeurs est de renforcer leur autonomie au sein du régime de SPAAT en nous assurant qu'ils comprennent leurs

droits et leurs obligations aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Pour cela, nous leur apprenons notamment à améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail et leur expliquons le fonctionnement du système de tarification par incidence de la CSPAAT de manière à ce qu'ils soient plus indépendants et autonomes à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé nos services pour la première fois en 2009-2010. Au cours de l'exercice, environ 56 % des consultations ont été fournies à de nouveaux clients, ce qui représente une baisse comparativement au taux de 70 % enregistré durant l'exercice précédent. Nous croyons que ce changement reflète les modifications apportées à la prestation de nos services. Comme mentionné précédemment, de nombreux « nouveaux » clients qui nous auraient appelés dans le passé, à la recherche d'une aide téléphonique, trouvent maintenant sur le site Web les réponses à leurs problèmes simples. Nous continuerons de favoriser l'information et la sensibilisation auprès des employeurs de l'Ontario afin d'assurer que le plus grand nombre possible d'entre eux connaissent la disponibilité de nos services, par le truchement de notre site Web ou en personne.

En ce qui a trait à la représentation, 74 % de nos nouveaux cas provenaient de clients qui utilisaient nos services pour la première fois en 2009-2010, ce qui est significativement plus élevé que les 22 cas (39,5 %) des deux années antérieures. Nous avions prévu une hausse au fur et à mesure de l'accroissement de nos activités de sensibilisation, mais nous sommes très agréablement surpris des résultats atteints.

Outre la formation pratique fournie aux employeurs qui font appel à ses services, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en offrant des renseignements sur la CSPAAT par le truchement de divers mécanismes d'accès ou de prestation.

- Nous continuons de maintenir à jour le contenu et les avis de présentations et autres réunions affichés sur notre site Web, www.employeradviser.ca, et l'accès à cette information a été amélioré dans le cadre de la révision de notre site Web.

- Le bulletin électronique du BCE continue d'être distribué à notre clientèle jusqu'à huit fois l'an, en format élargi. Nous imprimons le bulletin et en distribuons des copies papier à diverses foires commerciales et autres séances d'information; cette initiative a été très bien accueillie. De plus, nous avons poursuivi la diffusion juste à temps de renseignements et de changements de politiques. Les améliorations proposées à notre bulletin électronique, prévues pour l'exercice financier 2009-2010, ont été reportées en raison du temps nécessaire pour terminer l'actualisation du site Web. Ces améliorations sont maintenant prévues pour les deuxième et troisième semestres de 2010-2011, en utilisant l'aspect et la convivialité du site Web et en nous assurant de respecter ou de dépasser toutes les exigences d'accessibilité en vertu de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*, etc.

- Nous conservons les archives de nos bulletins électroniques sur notre site Web et le contenu du bulletin le plus récent est affiché sur la page des dernières mises à jour. Les employeurs qui utilisent notre site Web peuvent s'inscrire pendant une visite et s'abonner à notre bulletin électronique.

- Nous avons terminé la segmentation du contenu de notre guide à l'intention des employeurs en deux éditions distinctes, une version spécifiquement dédiée aux employeurs de l'industrie de la construction et l'autre aux employeurs extérieurs à l'industrie de la construction. Cette distinction, comme mentionné, se reflète dans la nouvelle présentation du site Web. Les deux versions imprimées continuent d'être diffusées auprès des Entreprises branchées de l'Ontario et comme matériel d'information aux employeurs par le personnel. Ces guides offrent une foule de renseignements indispensables aux employeurs et indiquent,

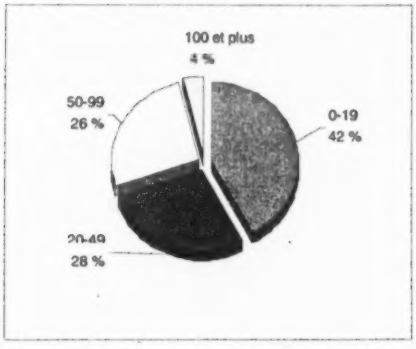
notamment, quels employeurs doivent s'inscrire auprès de la CSPAAT, la façon de le faire, les droits et les responsabilités d'un employeur aux termes de la LSPAAT, et ils constituent une source de référence pratique et spécifique pour les futurs employeurs et les PME. En 2009-2010, nous avons distribué environ 6 700 guides à l'intention des employeurs, 1 695 exemplaires aux employeurs de la construction et 4 980 exemplaires aux employeurs extérieurs à l'industrie de la construction, par l'intermédiaire du programme Service Ontario et comme matériel d'information à l'extérieur du programme, une légère diminution comparativement à la distribution élevée de 7 500 guides de l'année dernière.

Troisième partie – Clientèle du BCE

Comme nous l'avons indiqué précédemment, le BCE a pour mandat d'aider d'abord les employeurs qui comptent moins de 100 employés. L'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Nous représentons des employeurs comptant plus de 100 employés uniquement lorsque les questions en litige sont susceptibles de faire jurisprudence, que des questions médicales ou juridiques très complexes sont en jeu ou en présence d'autres circonstances atténuantes. Ainsi, environ 4 % des clients que nous représentons comptent plus de 100 employés. Il n'est pas rentable sur le plan administratif de filtrer les clients qui s'adressent à notre InfoCentre et nous admettons généralement que le fait de rendre nos conseils accessibles à tous les employeurs améliore grandement le système pour tous. Par conséquent, nous constatons que 9,6 % des employeurs qui contactent l'InfoCentre au cours de l'actuelle période de rapport comptent 100 employés et plus. Même si cette proportion est inférieure au résultat de l'année dernière de 14,2 %, nous continuons d'avoir pour tâche de fournir des services conseils à autant d'employeurs ontariens que possible et ce nombre varie d'une année à l'autre.

Figure 5

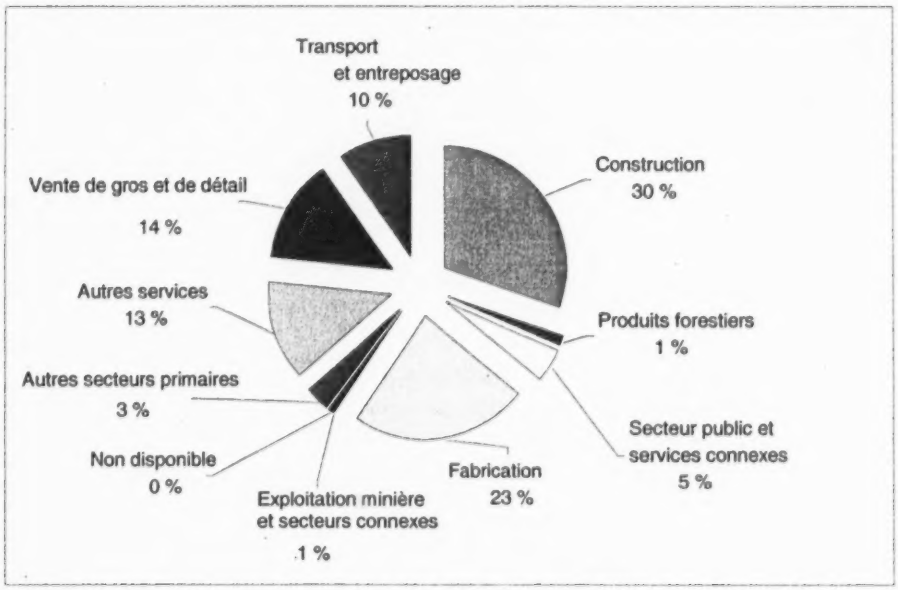
Ventilation des clients représentés par le BCE selon la taille des entreprises (nombre d'employés)



L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur les secteurs d'activité de la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des PME dans les différents secteurs. Celui de la construction est notre plus gros client (30 %). Ce pourcentage est demeuré constant depuis la dernière période de déclaration, compte tenu de l'intérêt soutenu que suscitent les modifications des politiques de la CSPAAT relatives au secteur de la construction qui sont en suspens ou ont été mises en œuvre. D'autres secteurs ont connu des changements minimes comparativement au précédent exercice, bien que le secteur Autres services (tourisme, hébergement, vente d'automobiles) ait subi une baisse de 17 % l'année dernière à 13 % cette année.

Figure 6

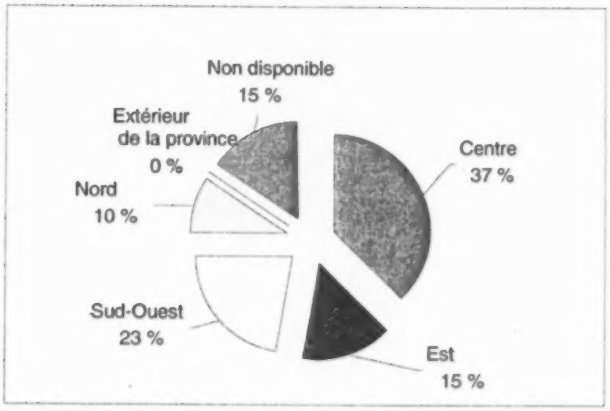
Ventilation de la clientèle du BCE selon le secteur d'activité de la CSPAAT



La figure suivante souligne la répartition régionale de la clientèle du BCE. Nos services semblent concorder avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le centre, qui comprend la région du grand Toronto, que se concentre la majorité de nos services. La distribution est très semblable à celle de

l'année dernière, même si la région du Nord a augmenté de 2 % passant de 7,4 % l'année dernière à 10 %, plus près du 12,1 % de l'exercice financier 2007-2008. Bien que la région du Centre ait connu une baisse légère, passant de 43,6 à 37 % et que la région de l'Est ait augmenté à 15 % comparativement à 12 % l'année dernière, étant donné la proportion de 15 % de la catégorie Non disponible, cela ne représente pas de changements notables du point de vue de la prestation des services. Nous croyons que les régions géographiques de la province sont bien desservies par nos représentants locaux.

Figure 7
Répartition de la clientèle du BCE par région
(code postal)



Valeur pour notre clientèle

Dans les sondages auprès de notre clientèle, le BCE est critiqué de façon notoire et cohérente pour ne pas se faire mieux connaître, et nous continuons de nous attaquer à ce problème grâce aux efforts de notre coordonnateur de la liaison et à la mise en œuvre d'un programme officiel de promotion.

Voici quelques-unes des activités réalisées au cours de l'exercice :

- Poursuite de notre programme d'annonces informatives dans les journaux. Des annonces ont été publiées à l'échelle de l'Ontario, 12 dans des publications de langue anglaise et 10 dans différents autres journaux ethniques.
- Ajouts aux réseaux d'employeurs qui reçoivent des articles sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail pour distribution à leurs membres. À ces groupes, parmi lesquels nous comptons Tim Hortons, se sont jointes les grandes associations de concessionnaires d'automobiles (la Toronto Automobile Dealers Association, TADA, et l'Ontario Automobile Dealers Association, OADA).
- Participation à une douzaine de conférences, de foires commerciales et de sommets organisés par l'Employer Advocacy Council (EAC). Nous continuons de participer aux foires commerciales de l'IAPA (10).
- Dans le cadre de nos activités axées sur le secteur de la construction, nous avons communiqué avec 34 importantes associations du secteur (selon la région géographique et le métier) pour leur décrire les services offerts par le BCE. Bon nombre d'entre elles ont maintenant inséré dans leur site Web des liens vers celui du BCE, dans la section « *liens utiles* ». Ces contacts nous ont permis de réserver des exposés par notre personnel.
- Nous avons donné 16 présentations à des associations d'employeurs du secteur de la construction, offert à leurs membres des conseils relativement aux

demandes d'indemnisation et au retour au travail et présenté les prochains changements qui seront apportés au projet de loi 119.

- Nous avons ciblé des groupes œuvrant dans le domaine de la sécurité comme auditoire approprié pour discuter des obligations des employeurs du secteur de la construction relatives au retour au travail des employés blessés. Nous avons été ainsi en mesure de donner six présentations de plus, notamment auprès de l'Association ontarienne de la sécurité dans la construction, à Ottawa.
- Le fait de nous concentrer sur l'agriculture l'année dernière semble n'avoir donné que des résultats modérés. Bien que l'agriculture ne représente pas un secteur désigné de notre clientèle, il est incorporé à la catégorie Autres secteurs primaires aux fins d'analyse. Au cours de l'exercice financier 2008-2009, nous avons eu de tels clients; en 2009-2010, nous en avons eu 21, une augmentation de 43 %, laquelle est attribuable en partie à nos efforts de promotion dans ce secteur.
- L'un de nos nouveaux groupes ciblés cette année était constitué d'employeurs mentionnés à l'annexe 2 aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.* Nous avons identifié 318 de ces employeurs qui n'avaient jamais utilisé nos services, ou ne l'avaient pas fait depuis bon nombre d'années, et nous les avons contactés afin de leur présenter nos services. Nous leur avons fait parvenir un exemplaire de la version révisée de notre guide à titre informatif.
- Plus de 42 exposés sur le retour au travail rapide et sécuritaire, les nouvelles obligations de réemploi dans le secteur de la construction et autres sujets relatifs à la CSPAAT ont été présentés à différents groupes d'intervenants et d'employeurs; plus de 1 250 représentants d'employeurs y ont assisté. Il s'agit d'une hausse considérable comparativement à l'année précédente puisque nous avons donné alors 36 exposés à 725 employeurs. À notre avis, cette augmentation est essentiellement attribuable à l'établissement d'un plus grand nombre de partenariats avec les associations d'employeurs et les groupes œuvrant dans le domaine de la sécurité.

- De plus, nous avons offert six ateliers auprès de 75 participants au sujet des appels. En tout, nous avons joint 82 % plus de représentants d'employeurs et d'employés au cours de l'exercice 2009-2010 que l'année précédente.
- Distribution de plus de 2 000 de nos signets sur les appels. Ces signets présentent les services qu'offre le BCE dans le cadre du processus d'appel de la CSPAAT. Ils sont principalement utilisés par le TASPAAT comme pièces jointes dans leurs envois aux employeurs concernant leur appel à venir.
- Nous avons maintenant deux différentes versions du *Guide à l'intention des employeurs sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Une version est principalement conçue pour les employeurs de la construction et l'autre pour les employeurs extérieurs à l'industrie de la construction. Nous avons distribué indirectement 2 800 guides à l'intention des employeurs extérieurs à l'industrie de la construction par l'intermédiaire de diverses associations d'employeurs et entreprises publiques. Un nombre supplémentaire de 2 182 exemplaires ont été distribués à l'occasion de foires commerciales, d'ateliers et de présentations. Un total de 1 695 nouveaux guides pour les employeurs de la construction ont été offerts aux employeurs ontariens du secteur de la construction. En tout, environ 6 695 guides se sont retrouvés dans les mains des employeurs pour consultation facile.

Nouveau site Web

L'un de nos principaux points de mire en 2009-2010 était le remplacement et l'actualisation du site Web du BCE. Notre objectif visait à changer la présentation chargée de texte pour un format plus convivial et actuel au regard de la technologie et visuellement plus intéressant. La tâche s'est avérée beaucoup plus importante que nous l'avions initialement estimée et a donné lieu à des changements fondamentaux sur la façon de nous organiser : nous avons décidé de créer deux portails, l'un consacré

aux employeurs de la construction et l'autre aux employeurs extérieurs à l'industrie de la construction, accessibles à partir de la page d'accueil, www.employeradviser.ca.

En plus de notre site employeradviser.ca, nous avons acquis un autre nom de site Web, employeradvisor.ca, de façon à intercepter les requêtes faites par les personnes qui pourraient mal orthographier le nom de notre organisme. Le site Web est maintenant terminé et a été lancé en mai 2010. Nous avons reçu des commentaires enthousiastes de la part de nos clients et les données analytiques indiquent que le site atteint ses objectifs, c'est-à-dire, accroître le nombre de lecteurs et aider les utilisateurs à trouver les réponses à leurs questions relatives à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail tous les jours 24 heures sur 24. Nous sommes très satisfaits du résultat après une année d'efforts.

En 2009-2010, le BCE a en outre consigné les économies réalisées par les employeurs grâce à notre traitement de leurs dossiers, par exemple, lorsque l'appel d'un employeur a été accueilli et qu'une décision d'admissibilité a été annulée ou qu'une décision en matière de classement a été annulée en faveur de l'employeur, etc., qui ont totalisé 767 748,98 $ pour 2009-2010, ce qui représente approximativement 50 % du résultat de l'année dernière. Il s'agit néanmoins d'une très importante contribution au résultat net de la communauté ontarienne des petites entreprises. Il convient de noter que ces chiffres représentent de simples totaux d'économies ponctuelles réalisées au titre des remises, des crédits ou des frais non-engagés. Comme ils ne tiennent pas compte des prévisions d'économies futures ou permanentes découlant de ces résultats favorables, le bénéfice continu est bien supérieur à ce montant.

Nous continuerons de surveiller notre efficacité au titre des défraiements et des économies de nos clients.

Témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations suivantes formulées par des clients du BCE sur les services fournis par notre personnel.

« Nous vous remercions beaucoup [membres du personnel] d'avoir pris le temps de répondre (rapidement) à mes questions! Voilà un incroyable service à la clientèle. »

A.E.
Kitchener

« Je ne trouve pas les mots pour vous remercier de votre présentation, de votre matériel d'information et de vos stylos! Je vous suis reconnaissant des efforts que vous et votre équipe avez déployés afin de personnaliser la FPP. »

E.D.
Toronto

« Vous étiez incroyable! Certains diraient même une grande vedette!
Votre séance a été des plus informatives et c'est bon de savoir qu'on peut compter sur quelqu'un pour nous aider. »

L.D.
Ottawa

« ...plus de sensibilisation sur la disponibilité de vos services. Après plusieurs années, j'ai été mis au courant de votre existence et maintenant que je vous connais, c'est fantastique. J'aurais aimé vous connaître plus tôt. »

C.P.R.
Kingston

« Mon avocat m'a orienté vers vous et j'en suis bien satisfait. »

H.R.
Vineland

« J'ai transigé avec [membre du personnel 1] et [membre du personnel 2], tous deux extraordinaires. [membre du personnel 2] est vraiment une personne d'action. »

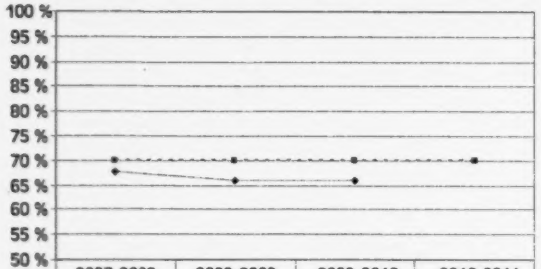
G.S
Whitby

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2009-2010

Activités de base : Services conseils et de représentation — A1

Mesure du rendement en 2009-2010 : Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage de différends réglés sans audience



	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Différends sans audience	68 %	66 %	66 %	
Objectif	70 %	70 %	70 %	70 %

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, telles que la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour arriver à un règlement à l'étape du traitement des demandes. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par les travailleurs et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par les travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Il semble que nous ayons un état stable de 65-70 % sur douze mois, indiquant que nous continuons à aider un nombre substantiel d'employeurs avant l'étape de l'audience.

Engagements en 2009-2010

En 2009-2010, nous nous sommes engagés à régler 70 % des différends sans audience.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 70 %.

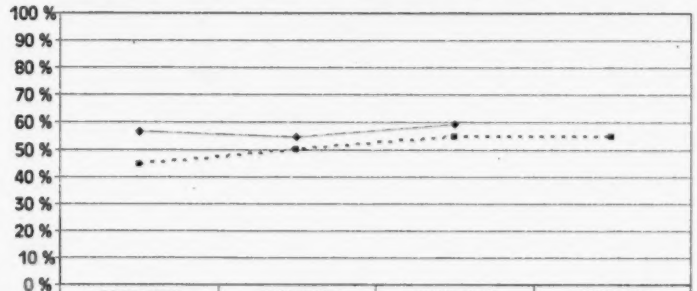
○ Publication proposée	○ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2009-2010 (suite)

Activités de base : Services conseils et de représentation — A2

Mesure du rendement en 2009-2010 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice.

Pourcentage de clients ayant reçu des services pour la première fois



	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nouveaux clients	57 %	55 %	60 %	
Objectif	45 %	50 %	55 %	55 %

Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure nous permet de déterminer si nous réussissons à rejoindre les employeurs admissibles qui paient les services du BCE à même leurs cotisations à la CSPAAT, mais n'ont pas encore fait appel à nos services.

Que signifie le graphique?

Nos efforts de sensibilisation semblent porter des fruits. Nous atteignons un nombre croissant d'employeurs qui n'ont pas encore utilisé nos services.

Engagements en 2009-2010

Nous nous sommes engagés à desservir 55 % de nouveaux clients au cours de l'exercice 2009-2010. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 55 %.

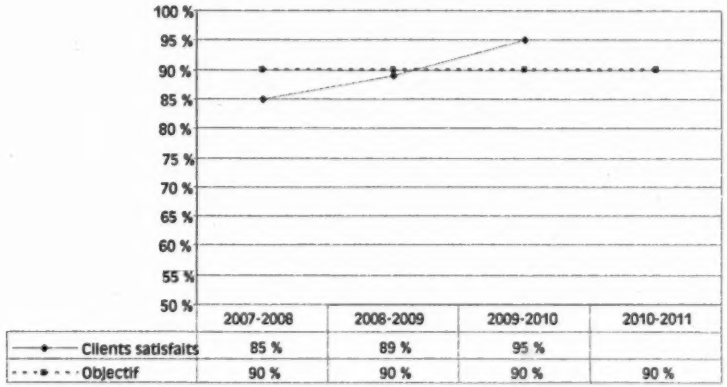
○ Publication proposée	○ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2009-2010 (suite)

Activités de base : Services conseils et de représentation — A3

Mesure du rendement en 2009-2010 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %.

Pourcentage de clients satisfaits



	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Clients satisfaits	85 %	89 %	95 %	
Objectif	90 %	90 %	90 %	90 %

Apport du BCE

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant de nos services plus tôt, ce qui nous encourage à poursuivre nos démarches de promotion.

Outre les normes de service à la clientèle de la FPO, le BCE s'est doté de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi de la clientèle, afin de pouvoir offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas du BCE a été conçu de manière à fournir au personnel les outils nécessaires à la surveillance et au respect de ces attentes.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.

Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE – InfoCentre et représentation des employeurs.

Engagements en 2009-2010

Nous nous sommes engagés à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice financier 2009-2010. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

○ Publication proposée	○ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2009-2010

En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Variation en % »)

Poste budgétaire	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Variation	Variation en %	Explication
Traitements et salaires	2 510,7	2 137,0	373,7	14,9	*Effectif incomplet d'ETP*
Avantages sociaux	577,5	469,1	108,4	18,8	
Transport et communications	150,0	128,0	22,0	14,7	
Services (y compris la location)	393,6	314,9	78,7	20,0	*Limitation des dépenses discrétionnaires; effectif incomplet d'ETP*
Fournitures et matériel	88,9	54,2	34,7	39,0	*Limitation des dépenses discrétionnaires; effectif incomplet d'ETP*
ACDF	632,5	497,1	135,4	21,4	
Paiements de transfert	0,0	0,0	0,0		
Total	**3 720,7**	**3 103,2**	**617,5**	**16,6**	
Recouvrements	**(3 719,7)**	**(3 103,2)**	**(616,5)**	**16,6**	*Dépenses entièrement recouvrables auprès de la CSPAAT*
TOTAL	**1,0**	**0,0**	**1,0**	**100**	

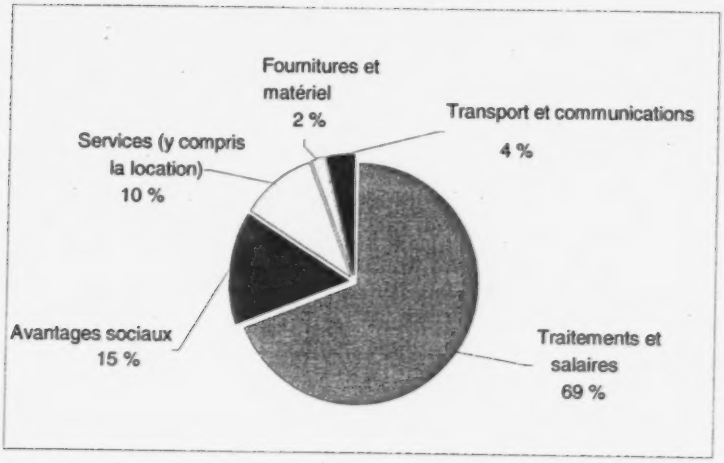
- * Budget final = prévisions imprimées +/- Conseil du Trésor ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses.

Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Variation	Variation en %	Explication
Sans objet					

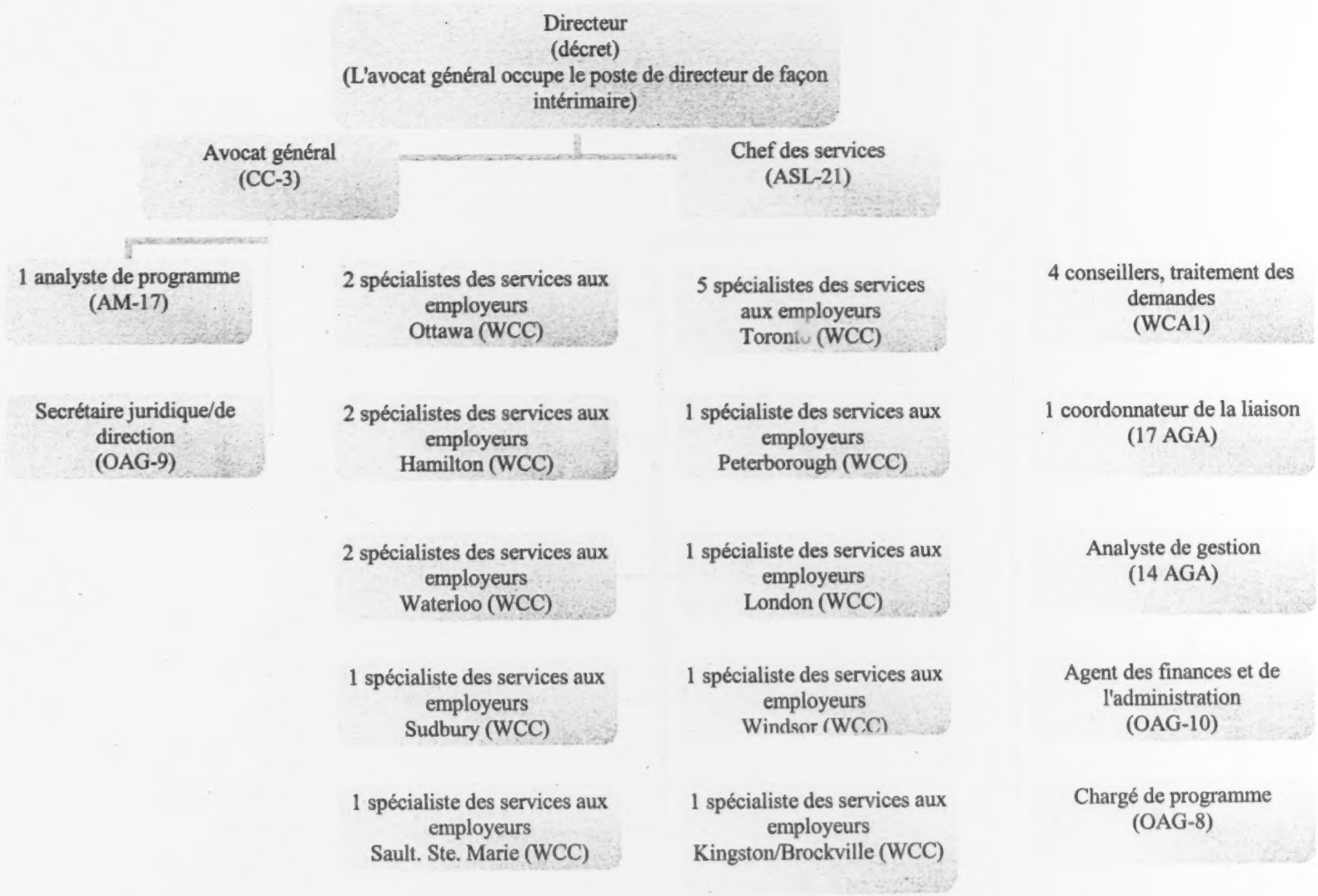
- **Comprend les coûts de location.

Figure 8

Budget réel 2009-2010



Annexe C : Organigramme du BCE



- La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe provisoirement ce poste.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Télécopie

416 327-0726

Poste

151, rue Bloor Ouest
Bureau 704
Toronto (Ontario)
M5S 1S4